paysera

დოკუმენტის ძალაში შესვლის თარიღი:10.03.2025

ანონიმური მხილების პოლიტიკა

ზოგადი დებულებები

სს “პეისერა ბანკი საქართველო“ (შემდგომში **,,ბანკი”**) მხარს უჭერს ეთიკურ ქცევას ბიზნესის ყველა ასპექტში და მოელის, რომ მის საქმიანობაში ჩართული ყველა თანამშრომელი დაიცავს ეთიკური ქცევის უმაღლეს სტანდარტებს მომხმარებლებთან, თანამშრომლებთან, აქციონერებთან, მარეგულირებლებთან და საზოგადოებასთან ურთიერთობისას. ამ მიზნით, შემუშავებულ იქნა ანონიმური მხილების პოლიტიკა (შემდგომში **,,პოლიტიკა”**), რომელიც ადგენს ბანკის თანამშრომელთა მიერ საკანონმდებლო მოთხოვნების, ბანკის შიდა მარეგლამენტირებელი დოკუმენტების, ბანკის მენეჯმენტის წევრთა მიერ მათი უფლებამოსილების ფარგლებში მიღებული გადაწყვეტილებების შესაძლო დარღვევის, ან ასეთი დარღვევის შესახებ გონივრული ეჭვის არსებობის საფუძველზე, შესაბამისი მამხილებელი განაცხადის გაგზავნის და ბანკის მიერ ამ შეტყობინებების მიღების/განხილვის წესს.

პოლიტიკის მიზანს წარმოადგენს იმის უზრუნველყოფა, რომ ნებისმიერმა „მამხილებელმა“ (რომელიც ქვემოთ არის განმარტებული) თავისუფლად, რეპრესიის შიშის გარეშე შეძლოს არსებითი ხასიათის ნებისმიერი შემთხვევის დაფიქსირება და გააჩნდეს იმის რწმენა, რომ მის მიერ დაფიქსირებული ფაქტები აღიქმება სერიოზულად და სათანადოდ და კონფიდენციალურობის დაცვით იქნება გამოკვლეული. ნებისმიერი პირს, **რომელიც წინამდებარე პოლიტიკის შესაბამისად განახორციელებს მხილებას, აქვს გარანტიები, რომ ბანკი დაიცავს „მამხილებლის“ კონფიდენციალურობას, შესაბამისად, მას არ უნდა ჰქონდეს სამაგიეროს გადახდის ან/და შემდგომი დისკრიმინაციის შიში**.

პოლიტიკა არცერთი ფორმით არ უკრძალავს ან ზღუდავს მამხილებელს, მოახდინოს პირდაპირი კომუნიკაცია, ითანამშრომლოს, გასცეს პასუხი როგორც ბანკს, ისე საგამოძიებო ან სხვა ორგანოს, უწყების ან დაწესებულების, უცხო ქვეყნის მარეგულირებელი, საგამოძიებო ან სხვა ორგანოს, ასევე მარეგულირებელი უფლებამოსილების მქონე ნებისმიერი სხვა ორგანოს მიერ შესაძლო დარღვევის, ან ასეთი დარღვევის ჩადენის შესახებ ეჭვის არსებობისას ჩატარებულ გამოკითხვაზე.

გახსოვდეთ!

თუ გსურთ ჩვენს საქმიანობასთან დაკავშირებული უკანონო, თაღლითური ან არაეთიკური ქმედების, ასევე, გარემოსდაცვითი და სოციალური დარღვევების შესახებ ინფორმაციის გაზიარება, გთხოვთ, დაგვიკავშირდეთ წინამდებარე პოლიტიკით გათვალისწინებული არხებით.

ინციდენტის/დარღვევის დაფიქსირება შესაძლებელია შემდეგ მისამართებზე წერილის გაგზავნით:

- ელექტრონულად, შემდეგ ელ ფოსტის მისამართზე: whistleblowing@paysera.ge
- ელექტრონულად, ბანკის ვებგვერდის ჩანართიდან
- მატერიალურად, ბანკის ოფისის მისამართზე

გაცნობებთ, რომ როგორც თქვენგან მიღებული ინფორმაცია, ასევე თქვენი პერსონალური მონაცემები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში), ხელმისაწვდომი იქნება მხოლოდ ბანკის შესაბამისი უფლებამოსილების მქონე თანამშრომლებისთვის და დამუშავდება იმგვარად, რომ დაცული იყოს თქვენი პერსონალური მონაცემების (ასეთის

არსებობის შემთხვევაში) კონფიდენციალურობა და თქვენი პიროვნების ანონიმურობა.

თუ თქვენ თვლით, რომ ინციდენტი/დარღვევა, რომლის შესახებაც ფლობთ ინფორმაციას უშუალოდ თქვენ არ გეხებათ და ამის გამო ცდილობთ მიმართოთ „გაჩუმების პრინციპს", ამით თქვენ რისკის ქვეშ აყენებთ ბანკის საქმიანობას.

გთხოვთ, გაითვალისწინოთ!

თქვენი ვინაობა (ასეთის გამხელის შემთხვევაში), ისევე როგორც თქვენ მიერ მოწოდებული ინფორმაცია არის მკაცრად კონფიდენციალური და არ ხდება მისი გადაცემა მესამე პირებისთვის, გარდა ისეთი შემთხვევებისა, როცა ინციდენტის/დარღვევის დამუშავება მოითხოვს სასამართლოსთან, საგამოძიებო სამსახურებთან ან/და სხვა ადმინისტრაციულ ორგანოებთან თანამშრომლობას.

ინფორმაციის მოწოდებით, თქვენ, ავტომატურად ეთანხმებით თქვენი პერსონალური მონაცემების დამუშავების პირობებს, კერძოდ, მოწოდებული ინფორმაციის კვლევისა და შესაბამისი რეაგირების მიზნებისთვის, ბანკს უფლებამოსილებას ანიჭებთ, კანონმდებლობითა და ბანკის პერსონალურ მონაცემთა დაცვის პოლიტიკით დადგენილი წესით დაამუშაოს თქვენს შესახებ ინფორმაცია/ პერსონალური მონაცემები. თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში, მონაცემთა დამმუშავებელი ვალდებულია გაასწოროს, განაახლოს, დაამატოს, დაბლოკოს, წაშალოს ან გაანადგუროს მონაცემები, თუ ისინი არასრულია, არაზუსტია, არ არის განახლებული, ან თუ მათი შეგროვება და დამუშავება განხორციელდა კანონის საწინააღმდეგოდ.

1. მხილებისთვის საჭირო მოთხოვნები, პროცედურები და მხარდაჭერა

1.1. წინამდებარე პოლიტიკა ეფუძნება საქართველოს კანონმდებლობას, ბანკის წესდებას, ბანკის ეთიკისა და ქცევის კოდექსს. პოლიტიკის დანერგვასა და შესრულების მონიტორინგზე პასუხისმგებელია ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოს აუდიტის კომიტეტი, მიღებული მამხილებელი განაცხადის განხილვა და შემდგომი რეაგირება ხორციელდება წინამდებარე პოლიტიკაში განსაზღვრული წესის შესაბამისად.

1.2. ბანკის ეთიკისა და ქცევის კოდექსი ყველა თანამშრომელს ავალდებულებს, მათზე დაკისრებული ვალდებულებების შესრულებისას იმოქმედონ ერთიანობის პრინციპის საფუძველზე. შესაბამისად, წინამდებარე ანონიმური მხილების პოლიტიკა განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია იმ პოზიტიური კულტურის დასამკვიდრებლად, რომელშიც თანამშრომლები იცავენ ბანკის სამოქმედო პოლიტიკებს და პატივს სცემენ ყველა მოქმედ კანონსა და რეგულაციას.

1.3. ანონიმური მხილების სისტემის ფუნქციონირებით, ბანკი ახდენს შესაძლო დარღვევების იდენტიფიცირებას, შეისწავლის და ახორციელებს მსგავსი დარღვევების დაუშვებლობაზე მიმართული პრევენციული ზომების გატარებისთვის საჭირო ქმედებებს.

1.4. ბანკისთვის მიუღებელია მხილება პირადი გამორჩენის მიზნით და შესაბამისად, არ წაახალისებს აღნიშნული მიზნით ინფორმაციის მიწოდებას.

1.5. მამხილებელი შეიძლება იყოს ბანკის თანამშრომელი, მომხმარებელი, პარტნიორი კომპანია თუ სხვა დაკავშირებული მხარე, რომელსაც აქვს სურვილი დააფიქსიროს ანონიმური შეტყობინება, როცა თვლის, რომ ირღვევა მისი უფლებები ან ადგილი აქვს მის მიმართ არაკანონიერ ქმედებას.

1.6. წინამდებარე პოლიტიკის ფარგლებში, ბანკი შესაბამის პირებს (მამხილებლებს) მოუწოდებს, განახორციელონ მხილება ქვემოთ ჩამოთვლილი ნებისმიერი შესაძლო დარღვევის ჩადენის, დარღვევის მიმდინარეობის ან სამომავლო დარღვევის შესახებ ეჭვის არსებობის შემთხვევაში. აღნიშნული დარღვევა შეიძლება მოიცავდეს:

- საქართველოს კანონმდებლობისა და რეგულაციების დარღვევა, რომელიც ვრცელდება ბანკზე;
- დარღვევის/შესაძლო დარღვევის მხილების ან ასეთის გამოკვლევაში მონაწილეობის გამო სამაგიეროს გადახდის მოტივით ჩადენილი ქმედებები, შეუფერებელი ან/და არაეთიკური საქციელი;
- უფლებამოსილების/თანამდებობრივი მდგომარეობის ბოროტად გამოყენება;
- პირის წინააღმდეგ რეპრესიული ხასიათის ქმედების ან ასეთი ქმედების მუქარის, მათ შორის სხვა თანამშრომელზე ფსიქოლოგიური ზეწოლის, იძულების განხორციელება;

- ბანკის შიდა მარეგლამენტირებელი ან/და განკარგულებითი ხასიათის დოკუმენტების, ბანკის კოლეგიალური ორგანოების ან/და თანამდებობის პირთა მიერ მათი უფლებამოსილების ფარგლებში მიღებული გადაწყვეტილებების შეუსრულებლობა;
- ფინანსური ან არაფინანსური ხასიათის არასათანადო მართვას, თაღლითობასა და კორუფციულ ქმედებებს;
- ინდივიდის ჯანმრთელობასა და უსაფრთხოებასთან დაკავშირებულ რისკებს (მათ შორის პოტენციურ რისკებს);
- გარემოსთვის ზიანის მიყენებას;
- ინსაიდერული ან კონფიდენციალური ინფორმაციის არაკეთილსინდისიერ გამოყენებას;
- ნებისმიერი ზემოაღნიშნული ფაქტის შესახებ ინფორმაციის განზრახ შენიღბვისა და ჩახშობის მცდელობები.
- სხვა ნებისმიერი ხასიათის შეუსაბამო საქციელი, რომელმაც შეიძლება საფრთხის წინაშე დააყენოს ბანკის ინტერესები და გამოიწვიოს ფინანსური ან რეპუტაციული ზიანი ან/და გაურთულოს ბანკის ნებისმიერ თანამშრომელს მასზე დაკისრებული სამუშაოს სრულფასოვანი შესრულება.

1.7. დარღვევის ფაქტი ან მისი შესაძლო ჩადენის შესახებ ეჭვი უნდა ემყარებოდეს გონივრულ გარემოებებს.

<u>1.8. შესაძლო დარღვევის შესახებ მხილება შესაძლებელია განხორციელდეს რამდენიმე გზით:</u>

- შესაძლო დარღვევის ან ასეთი დარღვევის ჩადენის შესახებ ეჭვის არსებობისას შეტყობინება შეიძლება, მამხილებლის შეხედულებისამებრ, მიეწოდოს ჩამოთვლილთაგან ერთ-ერთ მათგანს: უშუალო ხელმძღვანელს, შესაბამისი მიმართულების პასუხისმგებელ პირს, ადამიანური რესურსების მენეჯერს. მამხილებელი შეტყობინების წარდგენისას არ არის შეზღუდული შეტყობინების მიმღები პირის არჩევანში.
- შესაძლო დარღვევის ან ასეთი დარღვევის ჩადენის შესახებ ეჭვის არსებობისას შეტყობინება შეიძლება მიეწოდოს მენეჯმენტის სხვა წარმომადგენლებს, მათ შორის ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე, შესაბამისობის ოფიცერს ან ანალოგიური ფუნქციებისა და უფლებამოსილების მქონე სხვა მენეჯერს;
- შესაძლო დარღვევის ან ასეთი დარღვევის ჩადენის შესახებ ეჭვის არსებობისას შეტყობინება შესაძლებელია გაიგზავნოს ზოგად დებულებებში მითითებულ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე, მატერიალური ფოსტით ბანკის ოფისის მისამართზე ან/და ბანკის ვებგვერდზე განთავსებული „ანონიმური განცხადების/საჩივრის“ შევსების/გამოგზავნის გზით.

1.9. იმ შემთხვევაში, თუ მამხილებელი მიუთითებს საკუთარ ვინაობას, ბანკი აღნიშნულ ინფორმაციას შეინახავს როგორც კონფიდენციალურს.

1.10. იმ შემთხვევაში, თუ განცხადება/საჩივარი წარმოდგენილია მომხმარებლის მიერ და არ ეხება წინამდებარე პოლიტიკის 1.6 პუნქტით ჩამოთვლილ დარღვევებს, მაშინ აღნიშნულ განცხადება/ საჩივარ განიხილება ბანკის მომხმარებელთა საჩივრების განხილვის წესის შესაბამისად და გადაწყვეტილების მიღება მოხდება საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის ბრძანებით დამტკიცებული „ფინანსური ორგანიზაციების მიერ მომსახურების გაწევისას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის წესის“ შესაბამისად.

1.11. თუ ნებისმიერი პირისთვის ცნობილი გახდება თანამშრომლის, ბანკთან დაკავშირებული პირის ან სხვა ისეთი პირის მიერ წინამდებარე პოლიტიკის დარღვევის ფაქტი, რომელიც საქმიანობას წარმართავს სს „პეისერა ბანკი საქართველოს“ სახელით, ან აღნიშნულთან დაკავშირებით გაუჩნდება გონივრული ეჭვი, ამის შესახებ დაუყოვნებლივ უნდა ეცნობოს შესაბამისობის ოფიცერს ან ანალოგიური ფუნქციებისა და უფლებამოსილების მქონე სხვა მენეჯერს.

1.12. თანამშრომლის მიერ წარდგენილი მამხილებელი განცხადება, შესასწავლად ეგზავნება ადამიანური რესურსების მენეჯერს.

1.13. მიღებული მხილების ფაქტების განხილვა ბანკში ხორციელდება კონფიდენციალურობის, სამართლიანობის და ობიექტურობის პრინციპების საფუძველზე.

1.14. ბანკში არსებული შესაბამისი პროცედურის მიხედვით, შესაბამისობის ოფიცერი/ადამიანური რესურსების მენეჯერი ეცნობა განცხადების შინაარსს და ახორციელებს გარემოებების პირველად (ზოგად) ანალიზს.

1.15. განხილვაში/გამოკვლევაში მონაწილე თანამშრომლები არ უნდა იყვნენ დაკავშირებული იმ ფაქტებთან და შემთხვევასთან, რომლის გამოკვლევაც ხორციელდება.

1.16. მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე შესაბამისობის ოფიცერი/ადამიანური რესურსების მენეჯერი უზრუნველყოფს საკითხის დამუშავებას/ მომზადებას დირექტორატისთვის წარდგენის მიზნით.

1.17. ფაქტს შეისწავლის ბანკის დირექტორატი, რომელიც უფლებამოსილია მიიღოს ადმინისტრაციული სახის ღონისძიებები იმ პირის მიმართ, რომელმაც დაარღვია ბანკში დადგენილი წესები.

1.18. თუ საჩივარი ეხება უმაღლესი მენეჯმენტის წევრს, მაშინ საკითხის განხილვა უნდა განხორციელდეს ბანკის სამეთვალყურეო საბჭოს მიერ.

1.19. ნებისმიერი თანამშრომელი, რომლისთვისაც არ არის მისაღები მის მიერ განხორციელებულ მხილებასთან დაკავშირებით ბანკის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება და რომელიც გონივრული განსჯის ფარგლებში თვლის, რომ მიწოდებული ინფორმაცია და მასში მითითებული ფაქტები ასახავს სიმართლეს, უფლებამოსილია პირდაპირ მიმართოს - სამეთვალყურეო საბჭოს.

1.20. მამხილებელს ეცნობება გამოკვლევის მიმდინარეობისა და შესაბამისი შედეგების შესახებ.

1.21. გამოკვლევასთან დაკავშირებული ყველა ანგარიში, დოკუმენტი და ჩანაწერი შენახულ უნდა იქნას სათანადოდ, რათა უზრუნველყოფილ იქნას მათი კონფიდენციალურობის დაცვა;

1.22. თანამშრომელი ვალდებულია არ გაანადგუროს ნივთმტკიცება, რომელსაც შესაძლოა ჰქონდეს მნიშვნელობა წინამდებარე პოლიტიკით გათვალისწინებული დარღვევის გარემოებების დასადგენად, ასევე, არ გაუმხილოს ნებისმიერ მესამე პირს ისეთი ინფორმაცია, რამაც შესაძლოა უარყოფითი გავლენა მოახდინოს აღნიშნული გარემოებების მოკვლევაზე.

1.23. ბანკი უზრუნველყოფს იმ მამხილებელთა ინტერესების დაცვას, რომლებიც ფაქტების გამოკვლევისას ნებაყოფლობით მიაწვდიან დამატებით ინფორმაციას ან რომელთაც წარედგინებათ მოთხოვნა დარღვევის გამოკვლევასთან დაკავშირებით რაიმე სახის დახმარების გაწევის შესახებ. ბანკი იქნება შეუწყნარებელი, როგორც მხილების განმახორციელებელი, ისე წინამდებარე პოლიტიკის შესაბამისად, მხილების შესწავლისას დახმარების გამწევი პირის (არ იგულისხმება ყოფილი თანამშრომლები) მიმართ განხორციელებული ნებისმიერი სახის რეპრესიის ან ასეთი რეპრესიის მუქარის მიმართ.

1.24. ყოველთვიურად საქართველოს ეროვნულ ბანკში იგზავნება გასული თვის განმავლობაში მიღებული საჩივრების სტატისტიკა, საქართველოს ეროვნულ ბანკის მიერ დადგენილი მახასიათებლების მიხედვით.

1.25. ნებისმიერი პირის წინააღმდეგ, რომელიც მიმართავს რეპრესიული ხასიათის ქმედებას, ან ასეთი ქმედების მუქარას, გამოყენებული იქნება დისციპლინური ზომები, მათ შორის ყოველგვარი შეზღუდვის გარეშე, შრომითი ხელშეკრულების შესაძლო შეწყვეტა. გარკვეულ გარემოებებში, მამხილებლის დაზარალებულად ცნობისას, შესაძლოა ასევე დადგეს სისხლის სამართლებრივი პასუხისმგებლობის საკითხი.

2. დასკვნითი დებულებები

2.1 წინამდებარე პოლიტიკა განთავსებულია ბანკის ვებგვერდზე, ინტრანეტში და ხელმისაწვდომია ბანკის ყველა თანამშრომლისთვის. თითოეული თანამშრომელი ვალდებულია გაეცნოს მას და თვალყური ადევნოს მასში შესულ ცვლილებებსა და დამატებებს.

2.2. ბანკის სამეთვალყურეო საბჭო ვალდებულია ხელი შეუწყოს პოლიტიკის ოპერირებას და დარწმუნდეს, რომ თანამშრომლებს ნამდვილად აქვთ შესაძლებლობა, დააფიქსირონ დარღვევის ფაქტები რეპრესიის, შიშის გარეშე, როგორც ეს განსაზღვრულია პოლიტიკით.

2.3. წინამდებარე პოლიტიკა შესაძლებელია პერიოდულად გადაიხედოს და განახლდეს, ბანკის წინაშე არსებული რისკების, საკანონმდებლო და რეგულატორული ცვლილებების სათანადოდ ასახვის მიზნით.

2.4. წინამდებარე პოლიტიკა მოქმედებს ბანკის სხვა შესაბამის პოლიტიკებთან ერთად.

2.5. წინამდებარე პოლიტიკა არ წარმოადგენს შრომითი ან/და მომსახურების ხელშეკრულების შემადგენელ ნაწილს და ბანკი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს შეიტანოს მასში ცვლილებები.